



Fiche Témoignage & Questionnaire - Opération Témoins de ligne

A retourner par mail à l'adresse temoins.ratp@aut-idf.org ou par voie postale à l'adresse suivante : AUT Ile-de-France, 32 rue Raymond Losserand 75014 PARIS

Le Dispositif Témoins de ligne rend compte chaque mois des progrès et des dysfonctionnements que vous constatez sur les lignes que vous empruntez. A ce titre, vous portez un témoignage appuyé sur des constats et faits précis et une appréciation plus globale, au regard notamment de critères de qualité de service indiqués ci-après.

Les critères de qualité de service

- 1) La ponctualité
- 2) L'information voyageurs (absence ou mauvaise signalétique, disponibilité des équipements existants, contenus d'information à jour, pertinents et lisibles, en situation normale et perturbée, prévue et imprévue)
- 3) Ambiance (accueil, notamment aux guichets et comptoirs, assistance aux voyageurs, sécurité)
- 4) Propreté et netteté des espaces de transport
- 5) Accessibilité (disponibilité des équipements d'accessibilité - ascenseurs, escaliers mécaniques - , respect des délais de mise en service)
- 6) Vente (disponibilité des appareils de distribution, des lignes de péage)

Nom, prénom du témoin :

Adresse (postale et/ou électronique) :

Ligne de RER, métro, tramway ou bus concernée (une seule par fiche) :

êtes un usager de la ligne : régulier occasionnel

Le cas échéant :

Station, gare ou point d'arrêt :

Date et heure du constat :

Important : dans votre constat ci-dessous, merci d'indiquer au début de chacune de vos observations le numéro du critère auquel elles se rapportent

Votre témoignage

Votre appréciation sur le fonctionnement de votre ligne :

En complément de votre témoignage, vous êtes invité à porter une appréciation sur le fonctionnement de la ligne. Cette appréciation peut porter sur les 6 critères identifiés (cf. liste ci-dessus) ou uniquement sur le critère auquel se rapporte votre témoignage (mettre une croix devant l'appréciation retenue)

- | | | | | | | |
|------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| Critère 1) | <input type="checkbox"/> | s'est améliorée | <input type="checkbox"/> | n'a pas changé | <input type="checkbox"/> | s'est dégradée |
| Critère 2) | <input type="checkbox"/> | s'est améliorée | <input type="checkbox"/> | n'a pas changé | <input type="checkbox"/> | s'est dégradée |
| Critère 3) | <input type="checkbox"/> | s'est améliorée | <input type="checkbox"/> | n'a pas changé | <input type="checkbox"/> | s'est dégradée |
| Critère 4) | <input type="checkbox"/> | s'est améliorée | <input type="checkbox"/> | n'a pas changé | <input type="checkbox"/> | s'est dégradée |
| Critère 5) | <input type="checkbox"/> | s'est améliorée | <input type="checkbox"/> | n'a pas changé | <input type="checkbox"/> | s'est dégradée |
| Critère 6) | <input type="checkbox"/> | s'est améliorée | <input type="checkbox"/> | n'a pas changé | <input type="checkbox"/> | s'est dégradée |